

LEGYEN SIKERES A VISSZATÉRÉS A METRO-VAL!

BIZTONSÁG • VENDÉG • SIKER

SEGÍTÜNK MEGVALÓSÍTANI CÉLJAIT!



METRO

TARTALOM



1. RÉSZ BIZTONSÁG

6.

Különleges megelőző intézkedések

8.

Személyzet

10.

Letölthető dokumentumok

16.

Öltözők és mosdók

18.

Takarítás és fertőtlenítés

20.

Konyha



2. RÉSZ VENDÉG

26.

Étkeztetés asztali kiszolgálással: belső, zárt tér, terasz

28.

Étkeztetés asztali kiszolgálással: A vendégek érkezésétől a távozásig

30.

Kiszállítás

32.

Mi a teendő az éttermek belső, zárt tereiben?

3. RÉSZ SIKER

36.

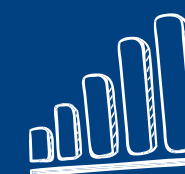
Felkészülés a visszatérésre

38.

Weboldal készítés

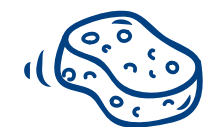
40.

Elviteli szolgáltatások





1. RÉSZ BIZTONSÁG



METRO

KÜLÖNLEGES MEGELŐZŐ INTÉZKEDÉSEK

A jelen útmutató az **Egészségvédelmi és Biztonsági Tervben** foglalt általános higiéniai intézkedések kiegészítéseként szolgál:
https://mtu.gov.hu/documents/prod/covid19_kezikonyv-szallashelyek-frissitett-0513.pdf
Az útmutató felsorolja azokat a COVID-19-cel kapcsolatos megelőző intézkedéseket, amelyek segítségével csökkenthető a fertőzésveszély, így megnyugtathatja és megvédheti munkavállalóit és vendégeit.

TERÜLETEK	KEZELENDŐ KOCKÁZATOK	KULCSFONTOSSÁGÚ MEGELŐZŐ INTÉZKEDÉSEK	ELLENŐRZÉSEK	
Személyzet	▶ Emberek közötti vagy mosatlan kézzel megérintett felületek és tárgyak által közvetített fertőzés	▶ Képezze ki munkavállalóit arra, hogyan védhetik meg magukat, illetve ismertesse velük a helyes higiéniai gyakorlatokat: - egészségvédelem - ruházat, maszk viselése - kézmosás és gumikesztyű viselése - megfelelő szabályzat betartása	▶ Vizuális segédeszközök kihelyezése ▶ Vezessen nyilvántartást a képzésekről ▶ Az eszközök mindig álljanak rendelkezésre (gumikesztyűk, maszkok, szappan, kézfertőtlenítő)	
Öltözők/ mosdók / egyéb helységek	▶ Emberek közötti vagy mosatlan kézzel megérintett felületek és tárgyak által közvetített fertőzés	▶ Határozza meg, hogy egyszerre legfeljebb hány munkavállaló tartózkodhat ezekben a helyiségekben ▶ Biztosítson egyszer használatos kéztörölkőt ▶ Gondoskodjon a szennyes tárolók és a szemetesek megfelelő kezeléséről ▶ Rendszeresen takarítson és fertőtlenítsen	▶ Vizuális segédeszközök kihelyezése ▶ Ügyeljen arra, hogy a fertőtlenítőszerkészleten legyenek ▶ Vezessen nyilvántartást a takarításról és fertőtlenítésről	
Áruk átvétele	▶ Közvetlen fertőzés a sofőrrel történő érintkezés következtében ▶ Csomagolás által közvetített közvetett fertőzés	▶ Törekedjen azon beszállítókkal való kapcsolatstrátsra akik a szabályok betartását kiemelten kezelik ▶ Alkalmazza a védintézkedéseket (kesztyű, maszk) ▶ Az átvétel a konyhán kívül történjen	▶ Vizuális segédeszközök kihelyezése ▶ Vezessen nyilvántartást a takarításról és fertőtlenítésről	
Tárolás	▶ Csomagolás vagy a felületeken maradt vírus által közvetített közvetett fertőzés	▶ Dobja ki a csomagolást ▶ Rendszeresen takarítson és fertőtlenítsen	▶ Vizuális segédeszközök kihelyezése ▶ Vezessen nyilvántartást a takarításról és fertőtlenítésről	
Konyha	▶ Munkavállalók közötti közvetlen fertőzés ▶ Megérintett felületek (gombok, fogantyúk stb.) vagy felszerelési tárgyak által közvetített közvetett fertőzés ▶ Az ételek szennyeződése az összetevők vagy mosatlan kéz által ▶ Az ételeken keresztüli fertőzés veszély ▶ Koszos edények által közvetített fertőzés	▶ Figyeljen a tevékenységek időbeli elosztására ▶ A különböző tevékenységeket különböző szektorokban végezzék ▶ Mindenkinek legyen saját munkaeszköze ▶ Az ételek készítése közben ügyeljen a higiéniára: gondoskodjon a megfelelő kézhigiéniáról és viseljen maszkot ▶ Takarítsa el és fertőtlenítse le a felszerelési tárgyakat, eszközöket és edényeket ▶ Gondoskodjon a koszos edények megfelelő kezeléséről ▶ Az előkészítő és az ételkészítésre használt helyiségekbe csak a konyhai dolgozók mehetnek be illetve tartózkodhatnak ▶ Az ételek kostolásához egyszerhasználatos eszközöket biztosítson	▶ Vizuális segédeszközök kihelyezése ▶ Vezessen nyilvántartást a takarításról és fertőtlenítésről	
Szolgáltatás	▶ Munkavállalók közötti közvetlen fertőzés ▶ Megérintett felületek vagy felszerelési tárgyak által közvetített közvetett fertőzés ▶ Személyzet és vendégek közötti közvetlen fertőzés ▶ A vendégek az ételeken, evőeszközökön, edényeken, fűszereken, karaffákon, kancsókon, étlapokon stb. keresztül fertőződnek meg	▶ Személyzeti higiénia, kézhigiénia, maszkok ▶ Az asztalokat és terítékeket helyezze egymástól távolabb ▶ Takarítsa el és fertőtlenítse le a helyiségeket, eszközöket és felszerelési tárgyakat, különös tekintettel a megérintett felületekre (asztalok, székek, pultok, fizetési terminálok stb.) ▶ Távolítsa el vagy rendszeresen fertőtlenítse a több ember által használt tárgyakat (fűszerek, kancsók, étlapok stb.)	▶ Vizuális ▶ Vezessen nyilvántartást a takarításról és fertőtlenítésről	
Vendégek	▶ Vendégek közötti fertőzés ▶ Vendégek és személyzet közötti fertőzés ▶ Megérintett felületek és fertőtlenítetlen kéz által közvetített közvetett fertőzés	▶ Helyezzen ki hasznos információkat a vendégek számára (pl.: fertőtlenítő eszközök helyét) ▶ Szervezze meg a vendégek érkezését: (pl.: várakozásra figyelmeztető jelzés a padlón) ▶ Az étterem bejáratánál helyezzen ki kézfertőtlenítő adagolót ▶ Jelölje ki a vendégek étterembe vezető útját, hogy ne kerüljenek egymással kapcsolatba ▶ Gondolja át, hogyan ülteti le a vendégeket ▶ A vendégeket egymástól egy méterre ültesse le, vagy fizikailag különítse el őket (paravánok) ▶ Javasolja a bankkártyás és érintésmentes fizetést	▶ Vizuális ▶ Helyezzen ki információkat a vendégek számára ▶ Biztosítsa a fertőtlenítőszerkészletet (kézfertőtlenítők, fertőtlenítő spray-k)	
Étel kiszállítás	▶ Sofőrök és munkavállalók közötti fertőzés ▶ Sofőrök és vendégek közötti fertőzés ▶ A csomagolás szennyeződése fertőtlenítetlen kéz által	▶ Sofőrökre vonatkozó higiéniai szabályok és eszközök (kézfertőtlenítő, maszk) ▶ Tájékoztassa a vendégeket a kiszállítás szabályairól ▶ Javasolja az online fizetést ▶ A több ember által használt tárgyakat minden egyes használat után fertőtlenítse, a járműveket is beleértve (kormánykerék, sebességváltó, műszerfal stb.)	▶ Vizuális ▶ Az eszközök mindig álljanak rendelkezésre (gumikesztyűk, maszkok, szappan, kézfertőtlenítő)	

*tisztítás és fertőtlenítés

SZEMÉLYZET



A vendéglátásban különös figyelmet kell fordítani a higiéniára a személyzet és a vendégek megfertőződésének, illetve az élelmiszerek beszennyeződésének megakadályozása érdekében. A jó egészségi állapot, az információ, a viselkedés és a ruházat mind kulcsfontosságú szerepet töltenek be a biztonságos munkavégzés, illetve a vendégek védelmének és megnyugtatójának biztosításában.

EGÉSZSÉGI ÁLLAPOT

A vírus köhögés vagy tüsszentés során távozó folyadékcseppek útján, vagy érintés által fertőz.

- ▶ Kérje meg munkavállalóit arra, hogy ha az alábbi tünetek bármelyikét észlelik magukon, azt mindenképpen jelezzék Önnek: köhögés, láz, légzési nehézségek, orrfolyás, emésztőszervi problémák!
- ▶ Ha a személyzet bármely tagjának tünetei vannak, nem dolgozhatnak az étteremben!
- ▶ Tünetmentes személyek is terjeszthetik a vírust.

OKTATÁS ÉS INFORMÁCIÓ

Tartson felkészítő napot!

A munkavállalóknak meg kell tanítani a helyes higiéniai gyakorlatokat: fontos, hogy erre emlékeztesse őket. Ezen kívül ossza ki a tájékoztatókat, és helyezze ki a plakátokat (kézhigiéniá, védintézkedések, maszkok és kesztyűk viselése).

Mielőtt az alkalmazottak munkába állnak, el kell mondani nekik, hogy mit kell tenniük a koronavírus közvetlen (személyről személyre történő) és közvetett (felületek és élelmiszerek által közvetített) terjedésének megakadályozása érdekében.

- ▶ Általános konyhahigiéniai oktatás
- ▶ A védintézkedésekre vonatkozó tájékoztatás
- ▶ Kézmosásra vonatkozó tájékoztatás
- ▶ A vállalkozás új működési szabályaira vonatkozó tájékoztatás
- ▶ Ismertesse, hogy az egyes munkavállalók munkája hogyan kerül megszervezésre (időbeli elosztás, egyéni felszerelési tárgyak, feladatok felosztása)
- ▶ A napi eligazítások során mindig emlékeztesse a munkavállalókat a higiéniás és szervezési szabályokra

RUHÁZAT



Konyhai személyzet

A dolgozókat fontos emlékeztetni arra, hogy a munkavégzés során nem megengedett a mindennapi öltözet viselése (beleértve a cipőket is).

Valamennyi munkavállaló minden nap tiszta ruhában köteles megjelenni!



A belső, zárt térben és a teraszon dolgozó munkavállalók

A belső, zárt térben illetve a teraszon dolgozó munkavállalók minden nap tiszta, csak a munkavégzés során használt ruhát kötelesek viselni.

Maszkok

A konyhán dolgozók, illetve felszolgálók kötelesek maszkot viselni. A maszkok a tünetmentes hordozók esetében megakadályozzák az emberek vagy ételek cseppfertőzéssel történő megfertőzését vagy beszennyezését.

Gumikesztyű

Gumikesztyűt csak sérülés vagy sérült bőrfelület esetén kell viselni abban az esetben, ha lehetőség van gyakori kézmosásra és -fertőtlenítésre (folyamatos munkavégzés esetén 15 percenként). Ugyanakkor a gumikesztyű megnyugtatja a vendégeket. Egyszer használatos gumikesztyű esetében ugyanazt a higiéniás protokollt kell követni, mint a csupasz kézzel történő munkavégzés során: a kesztyűt legalább 15 percenként cserélni kell. Mielőtt a munkavállaló egy piszkos munkafolyamatot követően tiszta munkába fog, a kezét meg kell mosnia, fertőtlenítenie kell és/vagy új gumikesztyűt kell felvennie.

Elvitelre készült ételek esetében kerülni kell az ételek kesztyűvel vagy anélkül történő megérintését, ezért csipeszt kell használni. A gumikesztyűk egyszer használatosak, ezért valamennyi potenciálisan fertőző folyamatot követően le kell cserélni (a kassa, készpénz vagy bankkártya stb. megérintése után).



VISELKEDÉS



Kézmosás

A munkavégzés megkezdése előtt, azt követően pedig 15 percenként, kezet kell mosni és fertőtleníteni. A kézmosásra vonatkozó protokollt ki kell függeszteni, és be kell tartani.

Alaposan, szappannal kell kezet mosni (legalább 30 másodpercig) amilyen gyakran csak szükséges, vagyis: azt követően, hogy valakivel kapcsolatba került vagy megfogott valamit (akár piszkos akár nem: élelmiszerek és eszközök, beleértve a maszkokat is), mielőtt tiszta eszközhöz és/vagy fedetlen ételhez nyúl, közvetlenül a mosdó használata után, asztalok vagy tálcák leszedése és a szemetesek kiürítése után. Ugyanez érvényes akkor is, ha az arcához, hajához, szakállához vagy szájához nyúlt (pl. evéskor és iváskor), illetve dohányzást követően. Kézmosás után használjon kézfertőtlenítőt.

Ne nyúljon a személyes tárgyaihoz

Munkavégzés közben ne nyúljon telefonjához, kulcsaihoz vagy más személyes tárgyaihoz. Ha mégis, akkor haladéktalanul mossa meg/fertőtlenítsa a kezét! Ha készpénzzel dolgozott, szintén mossa meg/fertőtlenítsa a kezét!

Ne nyúljon az arcához

Orrfújáshoz használjon egyszer használatos zsebkendőt, és azonnal dobja ki egy lezárható szemeteskukába, majd mossa meg, fertőtlenítsa a kezét! Az izzadságot szintén egyszer használatos zsebkendővel törölje le, és azonnal dobja ki egy lezárható szemeteskukába, majd mossa meg, fertőtlenítsa a kezét!



Tartsa be a társadalmi távolságtartás szabályait

Ügyeljen az érkezések, távozások és szünetek időbeli elosztására annak elkerülése érdekében, hogy túl sok ember tartózkodjon ugyanazon a helyen vagy összefussanak a folyosókon, ajtóknál.

Tartson egy méteres távolságot munkatársaitól, és kerülje a hosszú érintkezést a vendégekkel.

Alkalmazza a védintézkedéseket

A védintézkedéseknek kulcsfontosságú szerepe van a fertőzés megelőzésében.

- ▶ GONDOSKODJON A MUNKAHELYI HIGIÉNIÁS ELŐÍRÁSOK BETARTÁSÁRÓL!
- ▶ GONDOSKODJON ARRÓL, HOGY A VÉDŐFELSZERELÉSEK - MASZKOK, SZÜKSÉG ESETÉN EGYSZER HASZNÁLATOS RUHÁZAT ÉS GUMIKESZTYŰK MEGFELELŐ MENNYISÉGBEN RENDELKEZÉSRE ÁLLJANAK!
- ▶ ELLENŐRIZZE, HOGY VAN-E KÉSZLETEN MEGFELELŐ MENNYISÉGŰ SZAPPAN ÉS KÉZFERTŐTLENÍTŐ!



LETÖLTHETŐ DOKUMENTUMOK

AZ EGYSZER HASZNÁLATOS GUMIKESZTYŰ HASZNÁLATA

Az egyszer használatos gumikesztyűnek köszönhetően elkerülhető ugyan, hogy pusztá kézzel érnünk hozzá a felületekhez, fertőzés szempontjából azonban kockázatot jelent. A legtöbbet a rendszeres kézmosással tehetünk azért, hogy megvédjük magunkat.

Vehetünk fel gumikesztyűt, ám használata fokozott elővigyázatosságot igényel. Bármilyen kockázat elkerülése érdekében kövesse az alábbi utasításokat:

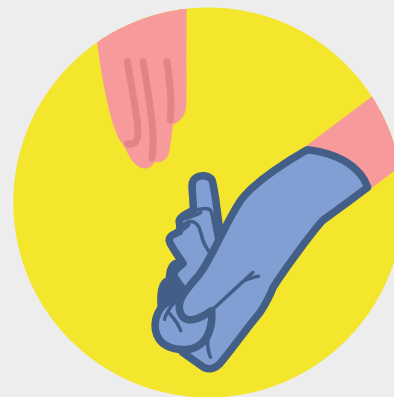
- ▶ Alaposan mosson kezet és jól szárítsa is meg: **Fontos, hogy kezei tiszták és szárazak legyenek. Ne viseljen ékszert, körmei ne legyenek hosszúak!**
- ▶ Mielőtt még felvenné, győződjön meg arról, hogy a gumikesztyű jó állapotban van-e!
- ▶ Gumikesztyűvel ne nyúljon az arcához!
- ▶ A gumikesztyűt biztonságosan vegye le!
- ▶ Az alábbi módszert követve elkerülheti, hogy miközben leveszi a gumikesztyűt, a külsejével hozzáérjen a bőréhez:



1. Két ujjal fogja meg a kesztyűt a csukló belső oldalánál. Ne nyúljon a bőréhez!



2. Vegye le a kesztyűt!



3. A levett kesztyűt tegye a másik (kesztyűs) tenyerébe, vagy dobja ki!



4. Csúsztassa az ujjait a másik kesztyűbe. Ne nyúljon a kesztyű külsejéhez!



5. Vegye le a másik kesztyűt!



- ▶ Dobja a kesztyűt egy zárt és lámpedálos szemeteskukába, amelyben kukazsák is található!
- ▶ Miután levette a gumikesztyűt, mosson kezet!

METRO

MASZKVISELÉS ÚTMUTATÓ MASZK HASZNÁLATA KÖTELEZŐ!



Mielőtt felteszed a maszkot, alaposan mosd meg a kezeid vízzel és szappannal, vagy használj alkoholos kézfertőtlenítőt!



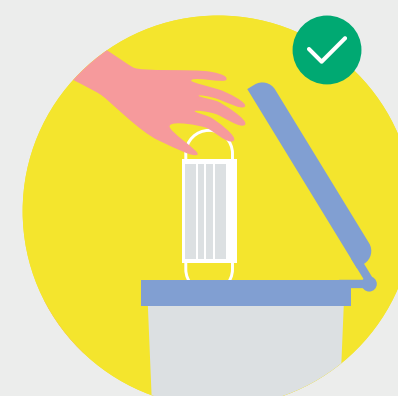
A maszknak takarnia kell a szád és az orrod. Győződj meg róla, hogy a maszk az arcodra simul!



Ne érintsd meg a maszkot használat közben! Ha mégis szükséges, akkor azonnal mosd meg a kezeid vízzel és szappannal, vagy használj alkoholos kézfertőtlenítőt!



Cseréld maszkot 4 óránként, illetve abban az esetben, ha úgy érzed szennyeződés érte vagy átnedvesedett! Soha ne használd újra!



A maszk eltávolítása: távolítsd el a fülénél fogva, a maszk elejéhez soha ne érnél! A használt maszkot azonnal dobd ki zárt szeméttárolóba, majd mosd meg a kezeid vízzel és szappannal, vagy használj alkoholos kézfertőtlenítőt!

Forrás: WHO

METRO

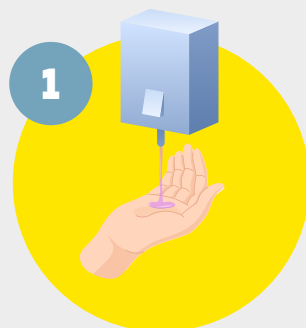
A HELYES KÉZMOSÁS LÉPÉSEI



A kézmosás időtartama: **40-60 másodperc**



Tartsuk kezeinket folyó víz alá.



Juttassunk megfelelő mennyiségű szappant a tenyerünkbe.



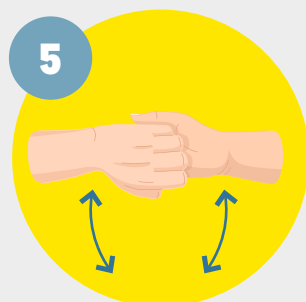
Dörzsöljük össze a tenyereinket.



Dörzsöljük az egyik tenyerünkkel a másik kéz külső felét úgy, hogy közben az ujjakat összefonjuk. Váltott kézzel ismételjük meg a folyamatot!



Dörzsöljük össze a két tenyeret úgy, hogy az ujjakat összefűzzük.



Dörzsöljük az egyik kéz tenyerével a másik kéz ujjainak hátát úgy, hogy az ujjak horogszerűen összeakaszkodnak. Váltott kézzel ismételjük meg!



Markoljuk meg az egyik hüvelykujjat és körkörös mozdulattal dörzsöljük, majd váltsunk kezet.



Az egyik kéz ujjbegyeit dörzsöljük a másik kéz tenyeréhez körkörös, majd váltsunk kezet.



Öblítsük le a kezeinket vízzel.



Papírtörölővel alaposan töröljük szárazra kezeinket.



Használjunk papírtörölőt a csap elzárásakor.



A kezeink most már tiszták.

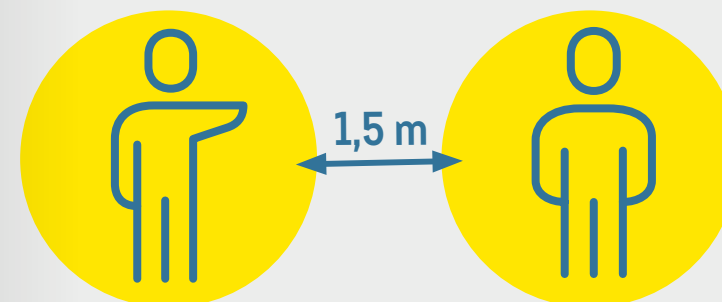
METRO

KEDVES VENDÉGEINK!

Fokozott hangsúlyt fektetünk a higiénia szabályok betartására, ebben számítunk az Önök együttműködésére.

Kérjük, tartsák be az orvosi ajánlásokat!

Tartsanak legalább 1,5 méter távolságot egymás és eladóink között.



Kérjük, **köhögéskor és tüsszentéskor használjanak eldobható papírzsebkendőt, és fertőtlenítsék kezüket a kihelyezett kézfertőtlenítő-szerekkel.** Ezek töltöttségét folyamatosan ellenőrizzük.



Amennyiben tehetik használjanak érintésmentes kártyás fizetést.



Együttműködésüket köszönjük!

METRO

ÖLTÖZŐK ÉS MOSDÓK



AZ ÉTTEREM NYITÁSÁT MEGELŐZŐEN A SZEMÉLYZETTEL ISMERTETNI KELL A HELYES HIGIÉNIAI GYAKORLATOKAT!



Az öltözőkben és mosdókban sokan megfordulnak, az eszközöket pedig sokan használják, ezért ezekre a helyiségekre különösen oda kell figyelni!

ÖLTÖZŐK

Ruházat

- Gondoskodjon arról, hogy valamennyi munkavállalónak minden nap legyen tiszta vagy egyszer használatos ruhája!
- A koszos ruhákat helyezze zárt, egyszer használatos zsákokba!
- Amennyiben a szennyest máshol mosatja, gondoskodjon gyűjtő- és lerakó pontokról, hogy ügyelni tudjon a megfelelő távolságra a soförtől!

MOSDÓK

Helyiségek

- Gondoskodjon arról, hogy a mosdók hozzáférhetőek és tiszták legyenek (a vendégek és munkavállalók számára egyaránt)!
- Gondoskodjon a helyiségek megfelelő szellőzéséről!
- Ha lehet, használjon automata mozgásérzékelő világítást!
- A műszakok előtt és a műszakok alatt rendszeresen fertőtlenítse a megérintett területeket és felületeket: fogantyúk, kapcsolók stb.!

Eszközök

- Távolítsa el a textiltörölközőket és elektromos kézszerűt, helyettük helyezzen ki egyszer használatos papírkéztörölőt!
- Gondoskodjon arról, hogy a mosdók be- és kijáratánál mindig legyen kézfertőtlenítő!
- Helyezzen ki zárt és lábpedálos szemeteskukákat!



Helyiségek

- Ha lehet, használjon automata mozgásérzékelő világítást!
- Gondoskodjon a helyiségek megfelelő szellőzéséről!
- Minden műszak előtt fertőtlenítse a megérintett felületeket: fogantyúk, kapcsolók stb.!
- Különítse el a hétköznapi és munkaruhát!
- Gondoskodjon a rendszeres takarításról és fertőtlenítésről!



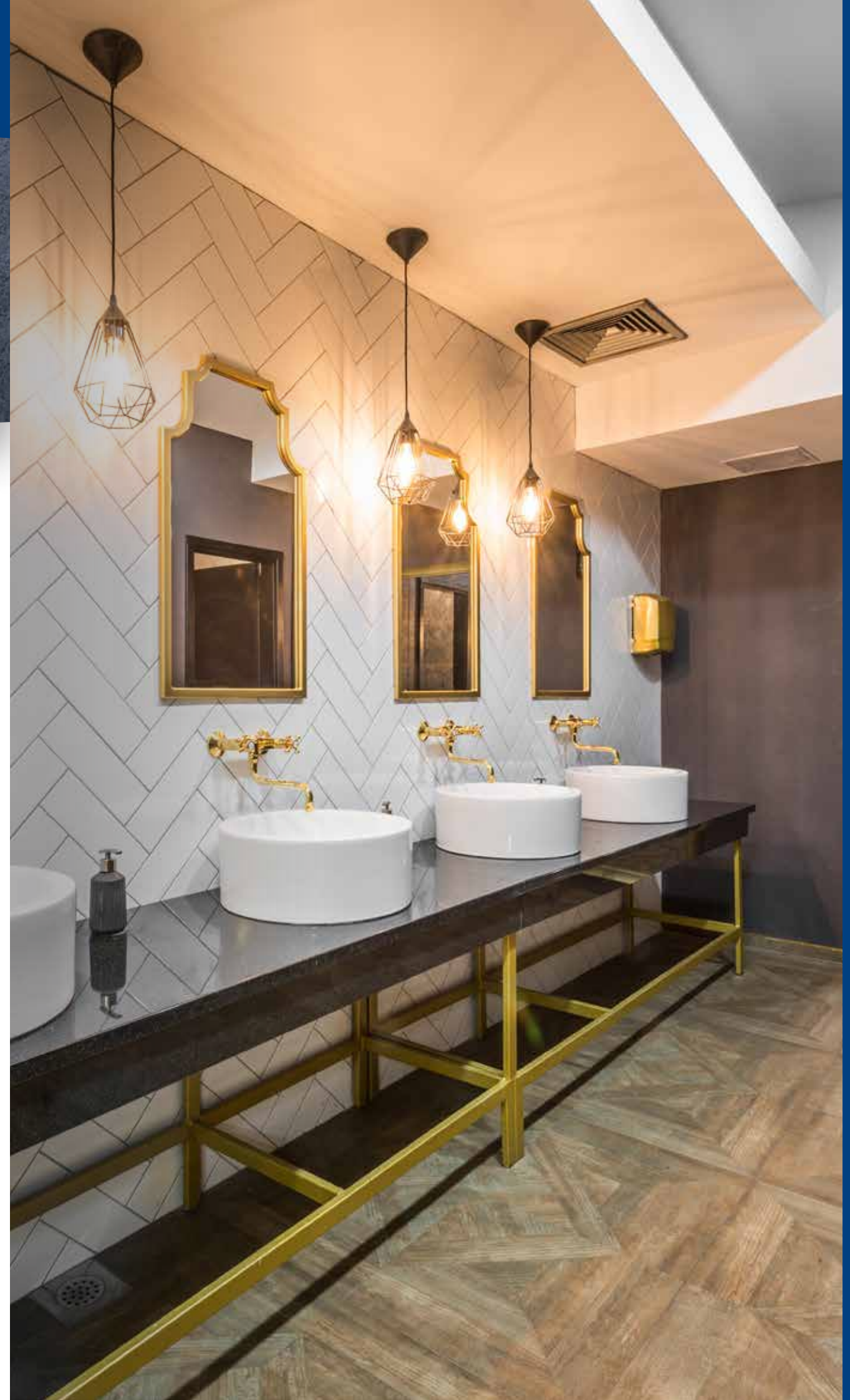
Eszközök

- A műszakok előtt és után tisztítsa meg a több ember által megérintett úgynevezett kontaktpontokat: az öltözőszekrények ajtóit, a padokat, a székek háttámláit stb.!
- Mindenkinek legyen saját öltözőszekrénye!
- Gondoskodjon arról, hogy szappan, kézfertőtlenítő, szemeteszsák és papírkéztörölő mindig rendelkezésre álljon!



Szervezés

- Időbeli elválasztás: szervezze át a feladatokat annak érdekében, hogy minél kevesebb munkavállaló érkezzen ugyanabban az időben, a szüneteket ne egyszerre adja ki!
- Fizikai elválasztás: gondoskodjon arról, hogy az öltözőkben egy időben 4 m²-enként csak 1 fő, a zárt helyeken (öltözők, iroda stb.) pedig egyszerre csak egy fő tartózkodjon. Szükség esetén módosítsa a munkaidőt!



TAKARÍTÁS ÉS FERTŐTLENÍTÉS



TERÜLETSZERVEZÉS

HELYEZZEN KI EGY TÁBLÁT AZ ALÁBBI SZÖVEGGEL: „A MOSDÓKBAN EGYSZERRE CSAK EGY EMBER TARTÓZKODJON!”

TÜNTESSE FEL, HOGY MILYEN VÉDINTÉZKEDÉSEKET KELL BETARTANI SORBAN ÁLLÁS KÖZBEN!

HELYEZZEN KI EGY OLYAN DOKUMENTUMOT, AMELYBŐL LÁTSZIK, HOGY A MOSDÓKAT RENDSZERESEN TAKARÍTJÁK!

SZEMETESKUKÁK KEZELÉSE

HASZNÁLJON ZÁRT ÉS LÁBPEDÁLOS SZEMETESKUKÁKATSZÖVEGGEL: „A MOSDÓKBAN EGYSZERRE CSAK EGY EMBER TARTÓZKODJON!”

NAPONTA ÜRÍTSE, TAKARÍTSA ÉS FERTŐTLENÍTSE A SZEMETESEKET.

MINDEN ZÓNÁRA VONATKOZÓAN KÉSZÍTSEN TAKARÍTÁSI ÉS FERTŐTLENÍTÉSE TERVET

TAKARÍTANDÓ ESZKÖZÖK ÉS FELÜLETEK	KI?	MIKOR? MILYEN GYAKRAN?	MILYEN TERMÉKKEL?
Nehézsúlyú gépek és berendezések, hűtőpultok, üvegszekrények	Határozza meg az egyes dolgozó felelősségét	Minden műszak után	Hígítandó fertőtlenítő tisztítószer
Kisebb eszközök		Minden műszak után	Folyékony mosogatószer
Edények, evőeszközök, táányérok		Minden használat után	Folyékony mosogatószer
„Kontaktpontok”: Fogantyúk, kapcsolók, székek háttámlái		Legalább naponta kétszer, és amilyen gyakran csak szükséges	Kendő vagy spray
A vendégek által megérintett felületek: fizetési terminálok, asztalok, pultok		30 percenként, és amilyen gyakran csak szükséges	Kendő Spray-k

- ▶ ELLENŐRIZZE A VÉDŐFELSZERELÉSEK KÉSZLETÉT!
- ▶ GONDOSKODJON ARRÓL, HOGY A MOSDÓK LEGALÁBB NAPONTA KÉTSZER KI LEGYENEK TAKARÍTVA ÉS FERTŐTLENÍTVE!
- ▶ GONDOSKODJON ARRÓL, HOGY A SZEMETESKUKÁK TARTALMA ÉS A KOSZOS RUHÁK RENDSZERESEN ÉS HIGIÉNIKUSAN ELTÁVOLÍTÁSRA KERÜLJENEK!



NYILVÁNTARTÁS VEZETÉSE

Ez a dokumentum a későbbiekben fontos szerepet játszhat annak bizonyításában, hogy a feladatokat megfelelően elvégezték. Készülhet naponta vagy hetente.



HÉT:	MŰSZAK	HÉTFŐ	KEDD	SZERDA	CSÜTÖRTÖK	PÉNTEK	SZOMBAT	VASÁRNAP
Nehézsúlyú gépek és berendezések, hűtőpultok, üvegszekrények	1	*						
	2							
Kisebb eszközök	1							
	2							
Edények, evőeszközök, táányérok	1							
	2							
„Kontaktpontok”: fogantyúk	1							
kapcsolók, székek háttámlái	2							
A vendégek által megérintett felületek: bejárat ajtó, mosdóajtók, fizetési terminálok, asztalok, pultok stb.	1							
	2							
Aláírás								

*a felelős személy aláírása vagy monogramja

EGY TISZTA FELÜLET FERTŐTLENÍTÉSE SORÁN BENTRŐL KIFELÉ/FENTRŐL LEFELÉ HALADJON ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY A MÁR LEFERTŐTLENÍTETT RÉSZEKRE NE LÉPJEN, AZOKHOZ NE ÉRJEN HOZZÁ!

- ▶ ELLENŐRIZZE A TAKARÍTÓ- ÉS FERTŐTLENÍTŐSZEREK KÉSZLETÉT!
- ▶ GONDOSKODJON ARRÓL, HOGY A VÁLLALKOZÁS TAKARÍTÁSI TERVE BE LEGYEN TARTVA!
- ▶ GONDOSKODJON ARRÓL, HOGY A TAKARÍTÁSI ÉS FERTŐTLENÍTÉSI MŰVELETEK MEGFELELŐEN NYILVÁN LEGYENEK TARTVA!

KONYHA



**VISELJEN TISZTA RUHÁT
ÉS MASZKOT, ESETLEG
GUMIKESZTYÚT!**



**ÜGYLEJEN A MEGFELELŐ
TÁVOLSÁG TARTÁSÁRA
A SOFŐRÖKTŐL ÉS
SZEMÉLYZETTŐL!**



**KEZÉT/GUMIKESZTYÚJÉT
GYAKRAN (15 PERCENKÉNT)
MOSSA MEG/FERTŐTLENÍTSE!**



A konyhában különös figyelmet kell fordítani a higiéniára a személyzet, vendégek megfertőződésének, illetve az élelmiszerek beszennyeződésének megakadályozása érdekében.

ÁRUK ÁTVÉTELE

Érintkezés a sofőrökkel

- Kerülje a fizikai kontaktust, és a társadalmi távolságtartás szabályainak megfelelően tartson 1 méter távolságot!
- Ne hívja be a sofőröket a konyhába!
- A kirakodás kint történjen!

Dokumentumok, szállítólevelek, számlák

- Ne nyúljon PDA-khoz, a dokumentumokat saját tollával írja alá!
- A dokumentumok átvétele és iktatása a kirakodási területen történjen!



Az áruk átvétele után mossa meg/fertőtlenítsa a kezét!

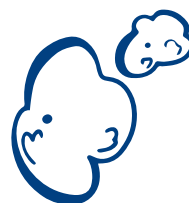
ÉLELMISZERTERMÉKEK TÁROLÁSA

Tartalékárak tárolása

- Távolítsa el a védő- és egyéb (kartonból készült) csomagolást!
- A csomagolást dobja ki, majd mossa meg/fertőtlenítsa a kezét!
- Tárolás előtt ne vegye ki a termékeket a dobozaikból!
- Az árukat kezdettől fogva a megfelelő hőmérsékleten tárolja!
- Ha megoldható, alakítson ki egy „pufferzónát”, ahol az árukat használat előtt tárolni tudja, vagy az adott termék számára kijelölt helyeken tárolja őket!

Előkészületek

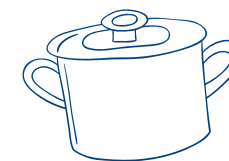
- Felnyitás előtt tisztítsa meg/fertőtlenítsa le a dobozokat/csomagolást!
- A gyümölcsöket és zöldségeket mossa meg és fertőtlenítsa (speciális vagy ecetes oldattal)!
- A friss termékeket helyezze rozsdamentes acélból készült tálcákra, fedje le frissentartó fóliával és írja rá a dátumot!



MOZGÁS A KONYHÁBAN

Ossza a konyhát körzetekre !

- Jelölje ki az egyes dolgozók munkaterületeit!
- Ha lehet, minden dolgozóra 4 m² terület jusson!
- A folyamatokat úgy szervezze meg, hogy minél kevesebb dolgozó érintkezzen egymással!



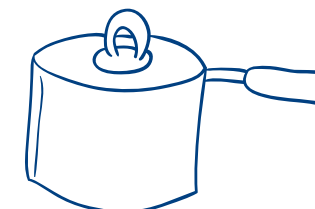
A tevékenységeket több lépcsőben hajtsa végre!

- Amit csak lehet, előre készítsen el!
- A folyamatokat úgy szervezze meg, hogy minél kevesebb személy tartózkodjon a konyhában!
- Gondolja át az étlapot, hogy amit csak lehet, előre el tudjon készíteni!

HELYISÉGEK ÉS ESZKÖZÖK

Helyiségek

- Gondoskodjon a helyiségek megfelelő szellőzéséről!
- Ha lehet, használjon automata mozgásérzékelő világítást!



Kisebb eszközök

- A kisebb konyhai eszközöket helyezze a mosogatógépbe (mosás 65°C-on, szárítás 80°C-on)!
- A habverők, mixerek és konyhai robotgépek leszerelhető alkatrészeit tegye a mosogatógépbe, a külső egységeket pedig minden műszak előtt fertőtlenítsa le!



Nem mozdítható berendezések

- Minden műszak után takarítsa/fertőtlenítsa le azokat a területeket és felületeket, amelyekhez lehetséges, hogy valaki hozzáért: a fiókok, hűtők, mikrohullámú sütők, konyhaszekrények, sütők fogantyúit, a tűzhelyek gombjait, a munkafelületeket stb.!



Tiszta edények

- Mielőtt elpakolja a tiszta edényeket, mossa meg/fertőtlenítsa a kezét!
- Ha megoldható, a tiszta edényeket zárt szekrényben vagy rozsdamentes acélból készült konyhai polcokon tárolja!

Koszos edények

- Azt a területet, ahol a mosogatás történik, válassza el a konyha többi részétől: a koszos edények ne kerüljenek be a konyhába!
- Az asztalok leszedése során viseljen maszkot és gumikesztyűt!
- Ne nyúljon az arcához, miközben vagy miután koszos edényekkel dolgozott!
- Koszos edényekkel történő munkavégzés után amilyen hamar csak lehet, mossa meg/fertőtlenítsa a kezét!
- A koszos edényeket ne halmozza fel a konyha sarkában!
- Az ételek készítése közben ne nyúljon a koszos edényekhez!
- Győződjön meg arról, hogy a mosogatógép minimum hőmérséklete megfelelően magas: 65°C-os mosás és and 80°C-os utolsó öblítés!



ÉTELEK ELŐKÉSZÍTÉSE

Kövesse az egészségvédelmi és biztonsági tervben foglalt általános higiéniai előírásokat!

➤ Melegétel-sor, hidegétel-sor, előre felhaladás, tiszta és koszos területek elkülönítése stb.



Hideg ételek

- Mossa meg/fertőtlenítsse a kezét, vagy viseljen gumikesztyűt!
- Viseljen maszkot!
- A nyersen fogyasztandó gyümölcsöket és zöldségeket mossa meg!
- Kóstoláshoz használjon egyszer használatos kanalat (amelyet rögtön ki is dob), vagy ha rendes kanalat használ, akkor azt a kóstolás után rögtön tegye a mosogatóba, hogy elmosogassa és lefertőtlenítsse!
- Ne felejtse el az ételeket felcímkézni, beazonosítani és feltüntetni a dátumot!



Meleg ételek

- Az ételek tányérra helyezése során viseljen maszkot!
- Kóstoláshoz használjon egyszer használatos kanalat (amelyet rögtön ki is dob), vagy ha rendes kanalat használ, akkor azt a kóstolás után rögtön tegye a mosogatóba!
- Ne felejtse el az ételeket felcímkézni, beazonosítani és feltüntetni a dátumot!

Fogyóanyagok: fűszerek, cukor, liszt, élelmiszer-alapanyagok stb.

➤ Kézzel ne nyúljon a fogyóanyagokhoz (még gumikesztyűben sem)! Használjon tiszta kanalat vagy rendszeresen fertőtlenített só-/borsszórót!

AZ ÉTELEK ÁTADÁSA FELSZOLGÁLÁSRA

- A felszolgálók és a konyhai személyzet ne kerüljön kapcsolatba egymással (mindenki maradjon a saját körzetében)!
- Használjon átadó pultot / ablakot!

HULLADÉKKEZELÉS

- Használjon zárt és lábpédálos szemeteskukákat!
- Naponta ürítse, takarítsa és fertőtlenítsse a szemeteseket!

TAKARÍTÁS ÉS FERTŐTLENÍTÉS

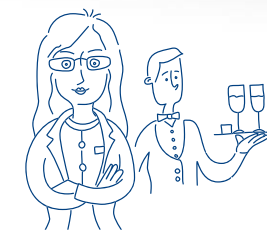
Lásd 16–17. oldal!



- GONDOSKODJON ARRÓL, HOGY A FOGYÉSZKÖZÖK MINDIG RENDELKEZÉSRE ÁLLJANAK (KÉZFERTŐTLENÍTŐ, KENDŐK, SZAPPANOK)!
- GONDOSKODJON ARRÓL, HOGY A TAKARÍTÁSI/FERTŐTLENÍTÉSI TERVET BETARTSÁK, A MŰVELETEKET NYILVÁNTARTSÁK!
- ELLENŐRIZZE, HOGY A TÖBB EMBER ÁLTAL HASZNÁLT ESZKÖZÖK RENDSZERESEN FERTŐTLENÍTVE VANNAK-E, A SZEMÉLYES FELSZERELÉSI TÁRGYAK BEAZONOSÍTHATÓK-E!
- GONDOSKODJON ARRÓL, HOGY KONYHAI MOZGÁS SZABÁLYAIT BETARTSÁK, ÉS ALKALMAZZÁK A VÉDINTÉZKEDÉSEKET!
- A SZEMETESKUKÁKAT A HIGIÉNIAI SZABÁLYOK BETARTÁSA MELLETT RENDSZERESEN ÜRÍTSE!



2. RÉSZ VENDÉG



METRO

ÉTKEZTETÉS ASZTALI KISZOLGÁLÁSSAL: BELSŐ, ZÁRT TÉR, TERASZ

A belső, zárt terekben kulcsfontosságú szerepe van a szociális távolságtartásnak, ezért előfordulhat, hogy át kell rendeznie az éttermet. Bizonyos berendezéseket és eszközöket a higiénia szabályok betartása érdekében szintén máshogy kell majd használni.

AZ ASZTALOKAT ÚGY HELYEZZE EL, HOGY AZOK MEGFELELJENEK A SZOCIÁLIS TÁVOLSÁGTARTÁS SZABÁLYAINAK!

KORLÁTOZZA, HOGY HÁNY EMBER ÜLHET EGY ASZTALNÁL (MAXIMUM 4), VAGY A VENDÉGEKET KÉT SORBAN, EGYMÁSTÓL ELTOLVA ÜLTESSE LE!

AZ ASZTALOK KÖZÖTT HAGYJON 1,5 MÉTERES TÁVOLSÁGOT, KÉT ASZTAL HELYÉRE CSAK EGYET TEGYEN, VAGY TEGYEN KI ELVÁLASZTÓKAT AZ ASZTALOK KÖZÉ. VÁLASSZA AZ ÖN ÉTTERME SZÁMÁRA LEGIDEÁLISABB MEGOLDÁST!

A VENDÉGEKET A HELYSÉG HÁTSÓ RÉSZÉTŐL KIINDULVA EGYENLETESEN ELOSZTVÁ ÜLTESSE LE!

A RENDSZERESEN HASZNÁLT ÉTLAPOK HELYETT HASZNÁLJON TÁBLÁKAT, PAPIRPLAKÁTOKAT, DIGITÁLIS KIJELEZŐKET VAGY MINDEN VENDÉGNEK ADJON EGYSZER HASZNÁLATOS ÉTLAPOT (PL. FÉNYMÁSOLATOT)!



Asztalok

- ▶ Terítés előtt és két vendég között fertőtlenítsze az asztalokat és székeket!
- ▶ Ha terítőt vagy tányéralátétet tesz ki, használjon eldobható változatokat, vagy két vendég között cserélje le őket (az étterem jellegétől függően)!
- ▶ Az asztalokat közvetlenül a műszak előtt terítse meg!
- ▶ Használjon tiszta edényeket, poharakat, evőeszközöket és szalvétákat!
- ▶ Használjon tiszta karaffákat és kancsókat!
- ▶ Adjon egyszer használatos üvegeket a vendégeknek!
- ▶ A kenyeret a felszolgálók egyesével osszák ki a vendégeknek (csipesz segítségével), vagy két vendég között takarítsa el/fertőtlenítsze le a kenyérkosarakat!
- ▶ Az étterem típusától függően:
 - Ne tegyen ki só/borsot, fűszereket vagy szószokat az asztalokra!
 - A só, borsot, fűszereket és szószokat tegye külön tasakokba vagy kis üvegedényekbe, és azokat a felszolgálók a vendégek kérésére adják ki!
 - Vagy a só-/borsszórókat és -tartókat két vendég között fertőtlenítsze le, és azokat a felszolgálók a vendégek kérésére adják ki!
- ▶ A dekorációkat és különféle tartókat távolítsa el az asztalokról!

Teraszok: Tiszta vagy egyszer használatos hamutálakat adjon a vendégeknek, és minden vendég után cserélje ki a hamutálakat!



- ▶ GONDOSKODJON ARRÓL, HOGY A FOGYŐESZKÖZÖK A BELSŐ, ZÁRT TEREBEN MINDIG RENDELKEZÉSRE ÁLLJANAK (KÉSZFERTŐTLENÍTŐK, KENDŐK, EGYSZER HASZNÁLATOS SZALVÉTÁK, TÁNYÉRALÁTÉTEK STB.)!
- ▶ GONDOSKODJON ARRÓL, HOGY A TAKARÍTÁSI/FERTŐTLENÍTÉSI TERVET BETARTSÁK, A MŰVELETEKET NYILVÁNTARTSÁK!
- ▶ GONDOSKODJON ARRÓL, HOGY A KONTAKTPONTOK (FOGANTYÚK, KARFÁK STB.) ÉS A TÖBB EMBER ÁLTAL HASZNÁLT TÁRGYAK (KARAFFÁK, KANCSÓK, FIZETÉSI TERMINÁLOK STB.) RENDSZERESEN FERTŐTLENÍTVE LEGYENEK!
- ▶ ELLENŐRIZZZE, HOGY A MOSDÓKAT RENDSZERESEN TAKARÍTJÁK-E, A WC-PAPÍR ÉS SZAPPAN PÓTOLVA VAN-E!
- ▶ GONDOSKODJON ARRÓL, HOGY A KONYHAI MOZGÁS SZABÁLYAIT BETARTSÁK, ÉS ALKALMAZZÁK A VÉDINTÉZKEDÉSEKET!

ÉTKEZTETÉS ASZTALI KISZOLGÁLÁSSAL: A VENDÉGEK ÉRKEZÉSÉTŐL A TÁVOZÁSIG



VISELJEN TISZTA RUHÁT ÉS MASZKOT, ESETLEG GUMIKESZTYŰT!



ÜGYLEJEN A MEGFELELŐ TÁVOLSÁG TARTÁSÁRA A VENDÉGEKTŐL!



KEZÉT/GUMIKESZTYŰJÉT GYAKRAN (15 PERCENKÉNT) MOSSA MEG/FERTŐTLENÍTSE!



Természetesen továbbra is fontos az, hogy a vendégeket szívélyesen fogadja, és kiváló kiszolgálásban részesítse! Nem szabad azonban megfedkeznie a szociális távolságtartásról, és a lehető legkisebbre kell csökkentenie a vendégekkel történő érintkezést annak érdekében, hogy elkerülje a vírus terjedésének kockázatát!



Fogadja a vendégeket

- A vendégeket kint tájékoztassa arról, hogy bent milyen viselkedési előírásokat kell majd betartaniuk!
- Ezeket az előírásokat az étterem jellegéhez illő eszközök segítségével is kommunikálja!
- A vendégeket az éttermen kívül, vagy a bejáratnál egy erre kijelölt helyen fogadja!
- A bejáratnál biztosítson kézfertőtlenítőt a vendégeknek!

Terítse meg az asztalt, ültesse le a vendégeket

- Terítse meg az asztalt (maximum 4 fő)!
- Ha az asztal az előző vendég távozását követően még nem készült el, kérje meg a vendégeket, hogy kint vagy egy erre kijelölt olyan helyen várakozzanak, amely elég nagy ahhoz, hogy másoktól biztonságos távolságot tudjanak tartani!
- Ha az asztal elkészül, ültesse le a vendégeket!



Vegye fel a rendelést

- Ne feledkezzen meg a szociális távolságtartásról, és viseljen maszkot!
- A rendelésfelvétel során használja személyes eszközeit (toll, jegyzetkönyv stb.) Ha a rendelést a kasszáján veszi fel, minden rendelés után fertőtlenítsen (legyen a közelben fertőtlenítő)!

Adja le a rendelést a konyhának, és vegye át az elkészült ételeket

- Amikor leadja a rendelést a konyhának, ügyeljen a megfelelő távolságra, alkalmazza a védintézkedéseket, és ne menjen be a konyhába!
- Ha lehet, az elkészült ételeket anélkül vegye át, hogy belépne a konyhába. Lehetőség szerint a tányérok ne járjanak kézzel kézzel!



Szolgálja fel az ételeket

- Ne feledkezzen meg a szociális távolságtartásról, és viseljen maszkot!
- A tányérokat, poharakat, üvegeket és más tárgyakat vagy helyezze az asztalra, vagy tegye egy tálcára, hogy a vendégek ki tudják szolgálni magukat!
- A vendégekkel ésszerű távolságból ismertesse az ételeket és italokat!



Bonyolítsa le a fizetést

- A fizetés az asztalnál történjen!
- Javasolja az érintésmentes fizetést!
- Bankkártyás fizetés esetén minden vendég után fertőtlenítsen le a fizetési terminált!
- Kézpénzes fizetés esetén fertőtlenítsen le a kezét/gumikesztyűjét, miután eltette az érméket vagy papírpénzt!



Szedje le az asztalt

- Az étterem jellegétől függően az egyes fogások között minél kevesebb dolgot szedjen le az asztalról!
- A vendégek távozása után teljesen szedje le az asztalt!
- Az edényeket közvetlenül a mosogatóra kijelölt helyre vigye!
- Takarítsa és fertőtlenítsen le az asztalt és a székeket!
- Miután leszedte az asztalt, mossa meg és fertőtlenítsen le a kezét/gumikesztyűjét!



KISZÁLLÍTÁS



**VISELJEN TISZTA RUHÁT
ÉS MASZKOT, ESETLEG
GUMIKESZTYŰT!**



**ÜGYLEJEN A MEGFELELŐ
TÁVOLSÁG TARTÁSÁRA
A VENDÉGEKTŐL!**



**KEZÉT/GUMIKESZTYŰJÉT
GYAKRAN (15 PERCENKÉNT)
GUMIK!**



A „kiszállítás” áruk emberek közötti cseréjét jelenti, ezért nagyon fontos, hogy tartsuk a biztonságos távolságot, és hogy ne kelljen túl sok csomaggal, dokumentummal, fizetési móddal stb. dolgoznunk.

KISZÁLLÍTÁS SAJÁT JÁRMŰVEL

Járművek

- ▶ Ha egy járművet többen is használnak, azt minden sofőr után le kell fertőtleníteni!
- ▶ Alaposan takarítsa meg a műszerfalat, a kormánykereket, a sebességváltót, az ajtók és a csomagtartó fogantyúját, az ablaktörlőket és a többi gombot és kapcsolót (hátfalak stb.)!
- ▶ Minden sofőr számára biztosítson fertőtlenítő/védőfelszerelés-készletet (maszkok, gumikesztyű és kézfertőtlenítő) a járműben!

Bepakolás

- ▶ A bepakolás során is ügyeljen a megfelelő távolságra, és viseljen maszkot!
- ▶ A szatyrok és dobozok lehetőség szerint ne járjanak kézzől kézre, és alakítson ki egy átadó ablakhoz hasonló átadási területet!
- ▶ Az ételeket az útvonalnak megfelelően pakolja be az autóba úgy, hogy az utoljára kiszállítandó csomag kerüljön leghátulra!
- ▶ Ne engedje, hogy kollégái használják az eszközeit (tollak, PDA-k, scannerek stb.), vagy ha mégis, miután megfogta ezeket az eszközöket, mossa meg és fertőtlenítsse a kezét/gumikesztyűjét!

Átadás

- ▶ A rendeléskor tájékoztassa a vevőket arról, hogyan tudják majd átvenni a megrendelésüket!
- ▶ Átadáskor is ügyeljen a megfelelő távolságra!
- ▶ Érkezés előtt hívja fel a vásárlókat, hogy ki tudjanak menni Ön elé, így nem kell megnyomnia a csengőt!
- ▶ A csomagot tegye le oda, ahova a vásárló kéri, így elkerülheti, hogy a kezébe kelljen adnia, és tartson legalább 1 méter távolságot!
- ▶ Ne engedje, hogy a vendégek használják az eszközeit (tollak, PDA-k, scannerek stb.), vagy ha mégis, miután megfogta ezeket az eszközöket, mossa meg és fertőtlenítsse a kezét/gumikesztyűjét!

Dokumentáció/fizetés

- ▶ Ha megoldható, kérjen online vagy érintésmentes fizetést, hogy ne kelljen készpénzzel dolgoznia!
- ▶ Minden nem érintésmentes fizetést és valamennyi kiszállítást követően fertőtlenítsse a kezét/gumikesztyűjét!



MI A TEENDŐ AZ ÉTTERMEK BELSŐ, ZÁRT TEREIBEN?



VISELJEN TISZTA RUHÁT ÉS MASZKOT, ESETLEG GUMIKESZTYŰT!



ÜGYELJEN A MEGFELELŐ TÁVOLSÁG TARTÁSÁRA A VENDÉGEKTŐL!



KEZÉT/GUMIKESZTYŰJÉT 15 PERCENKÉNT, MINDEN FIZETÉST KÖVETŐEN ÉS EGY-EGY ASZTAL LESZEDÉSE UTÁN MEG KELL MOSNIA/FERTŐTLENÍTENIE KELL, ILLETVE AKKOR SEM SZABAD MEGFELEDKEZNI ERRŐL, HA SZEMÉLYES TÁRGYAIHOZ VAGY OLYAN ESZKÖZÖKHÖZ NYÚLT, AMELYET TÖBBEN HASZNÁLTAK!



A belső, zárt terekben bizonyos szabályokkal tisztában kell lenni és be kell tartani azokat annak érdekében, hogy a vendégek és a személyzet számára is biztosítva legyen az optimális szintű higiénia. Az alábbiakban összefoglaljuk ezeket a szabályokat:



Belépés

- A vendégeket kint tájékoztassa arról, hogy bent milyen viselkedési előírásokat kell majd betartaniuk!
- Korlátozza az éttermen belül tartózkodó vendégek számát úgy, hogy ellenőrizi a bejáratot vagy kint fogadja őket!
- A bejáratnál biztosítson kézfertőtlenítőt a vendégeknek!



A vendégek mozgása

- Az étterem jellegétől függően padlófeliratok és/vagy plakátok segítségével jelölje a be- és kijáratokat és azokat a területeket, ahol a vendégeknek sorba kell állniuk, illetve padlójelölések segítségével gondoskodjon arról, hogy a vendégek sorban állás közben betartsák a legalább 1 méteres távolságot!
- Kérje meg a vendégeket, hogy kint vagy egy erre kijelölt olyan helyen várakozzanak, amely elég nagy ahhoz, hogy másoktól biztonságos távolságot tudjanak tartani!



A belső, zárt tér/terasz elrendezése

- Az asztalokat úgy helyezze el, hogy azok megfeleljenek a szociális távolságtartás szabályainak!
- Korlátozza az asztalok méretét (maximum 4 fő, vagy kérje meg a vendégeket, hogy két sorban, egymástól eltolva üljenek le)!
- Az asztalok között hagyjon **1,5 méteres távolságot**, két asztal helyére csak egyet tegyen, vagy tegyen ki elválasztókat az asztalok közé! Válassza ki azt a megoldást, amelyik az Ön éttermében a legjobban alkalmazható!

Asztalok

- A terítést megelőzően és két vendég között takarítsa és fertőtlenítse le az asztalokat és székeket!
- Korlátozza az asztalterítők és tányéralátétek használatát. Ha mégis használ ilyen eszközöket, térjen át az eldobható változatokra, vagy két vendég között cserélje le őket (az étterem jellegétől függően)!
- Használjon tiszta (vagy, ha az jobban megfelel az étterem jellegének, egyszer használatos) poharakat, üvegárut, evőeszközöket és szalvétákat!
- A felesleges tárgyakat, például a dekorációkat és különféle tartókat távolítsa el az asztalokról!



Italok, fűszerek, kenyér stb.

- Távolítsa el az ivókutakat és önkiszolgáló italautomatákat, beleértve a karaffákat/kancsókát is!
- A kenyeret a felszolgálók egyesével osszák ki a vendégeknek (csipesz segítségével), vagy két vendég között takarítsa el/fertőtlenítse le a kenyérkosarakat!
- A sót, borsot, fűszereket és szószokat tegye külön tasakokba vagy kis üvegedényekbe, amelyeket a felszolgálók adnak oda a vendégeknek, vagy két vendég között takarítsa el/fertőtlenítse le a tartókat!



Rendelések

- Ne feledkezzen meg a szociális távolságtartásról, és viseljen maszkot!
- A rendszeresen használt étlapok helyett használjon táblákat, papírlapokat, digitális kijelzőket, vagy minden vendégnek adjon egyszer használatos étlapot (pl. fénymásolatot)!
- Az étterem jellegétől függően szóban vagy online vegye fel a rendeléseket (telefonon, az interneten, telefonos applikációkon stb. keresztül)!
- Minden használat után fertőtlenítse a rendelési rendszert és/vagy használja személyes eszközeit (toll, jegyzettömb stb.)!
- Minél kevesebbszer ingázzon az éttermi rész és a konyha között, valamint lehetőség szerint a tányérok ne járjanak kézzel kézre!



Rendelési szolgáltatás

- Ne feledkezzen meg a szociális távolságtartásról, és viseljen maszkot!
- Alkalmazza a védintézkedéseket, és ügyeljen arra, hogy a rendelések és különböző eszközök ne járjanak kézzel kézre (tányérok, üvegek, evőeszközök, só-/bors stb.)!



Takarítás és fertőtlenítés

- Két vendég között takarítsa és fertőtlenítse le az asztalt és székeket!
- A rendelési környezetet, úgy mint a pultokat, üveget, rendelési rendszereket stb. rendszeresen fertőtlenítse!
- Két vendég között fertőtlenítse a fizetési terminálokat!
- Fertőtlenítsen valamennyi olyan eszközt, amellyel a vendégek kapcsolatba kerültek (só-/borsszóró, kenyérkosarak stb.)!



Fizetés

- Javasolja az érintésmentes fizetést!
- Két vendég között fertőtlenítse a kasszát, fizetési terminált és az íróeszközöket!
- Miután eltette az érméket vagy papírpénzt, fertőtlenítse a kezét!

Az asztal leszedése

- A vendégek távozása után teljesen szedje le az asztalt!
- Takarítsa és fertőtlenítse le az asztalt és székeket!
- Miután leszedte az asztalt, mossa meg és fertőtlenítse le a kezét/gumikesztyűjét!



3. RÉSZ SIKER



METRO

FELKÉSZÜLÉS A VISSZATÉRÉSRE

A vállalkozás újraindítása fontos momentum. Ahhoz, hogy éttermét vendégekkel töltsen meg, minden lehetséges módon tudatnia kell velük, hogy ismét tárt karokkal várja őket. Továbbá biztosítania kell őket afelől is, hogy az étterem higiéniájában nem fognak kivétlenül találni. Az alábbiakban felsoroljuk a sikeres újraindításhoz vezető kulcsfontosságú lépéseket.

✓ TUDASSA, HOGY VÁLLALKOZÁS ÚJRA MEGNYIT!

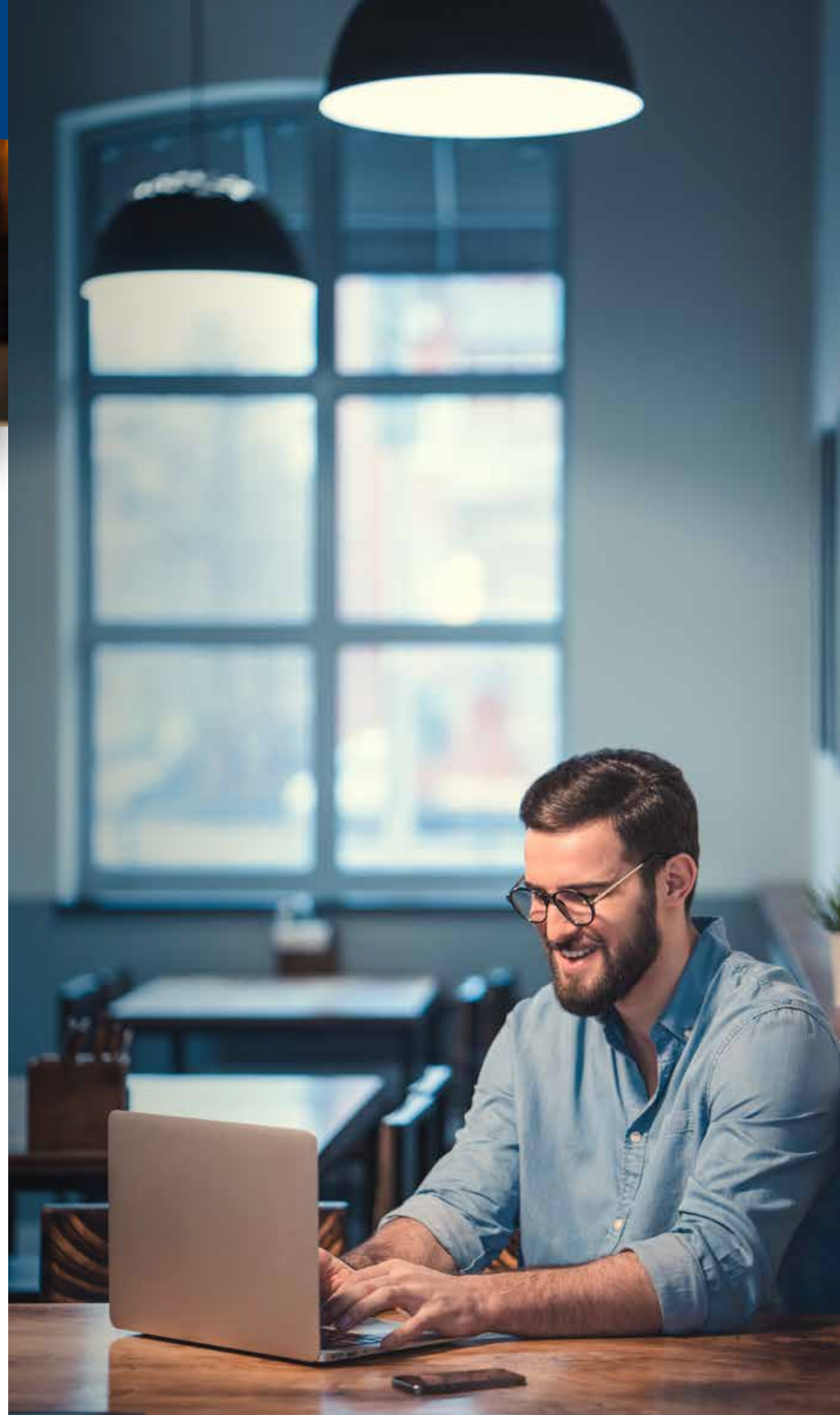
A legfontosabb az, hogy minél többen értesüljenek arról, hogy újra megnyitja vállalkozását. Igyekezzen a lehető legtöbb emberrel tudatni, hogy étterme ismét kinyitja kapuit. Ehhez bármilyen kommunikációs módszert használhat. Természetesen érdemes a weboldalával és a közösségimédia-felületekkel kezdenie, de segítségül hívhatja például a helyi önkormányzatot, a helyi újságokat és azon szervezeteket is, akik továbbíthatják a hírt. Ellenőrizze, hogy vállalkozása helyesen szerepel-e az online címjegyzékekben.

✓ TEGYE EGYÉRTELMŰVÉ A HIGIÉNIAI SZABÁLYOKAT!

A vendégek megnyugtatósága fontosabb lesz, mint valaha. Javasoljuk, hogy egyértelműen és nyíltan beszéljen arról, milyen higiéniai szabályokat vezetett be. Mindezt az étterem bejáratánál, a honlapján és a közösségimédia-felületeken is tegye meg. Látogasson el a METRO weboldalra, ahol letölthet egy a higiéniai szabályokra emlékeztető plakátot, amelyet saját vállalkozásában is kithet.

✓ MUTASSA BE AZ ÚJ LEHETŐSÉGEKET!

Az újraindítás jó lehetőség arra is, hogy megismertesse a vendégeket az újonnan bevezetett termékekkel/szolgáltatásokkal, vagy éppen a különleges „Zárlatvégi” étlappal. Ezekről elsősorban a közösségimédia-felületeken adjon hírt, de a szájról szájra történő továbbadás is jól működik.



WEBOLDAL KÉSZÍTÉS



Az online jelenlét manapság már elengedhetetlen! Ha az emberek éttermet keresnek, először az interneten keresztül próbálnak információhoz jutni. Weboldalához egyszerűen hozzáadhat online rendelési és foglalási eszközöket is annak érdekében, hogy optimalizálja vállalkozása tevékenységét: a lezárás feloldása után ez nagyon fontos lesz. Íme néhány gyors és egyszerű tipp arra vonatkozóan, hogyan készítsen saját weboldalt!

FOKOZZA VÁLLALKOZÁSA LÁTHATÓSÁGÁT!

Megváltoztak a vásárlási szokások. Mielőtt asztalt foglalnának egy étterembe, a fogyasztók 80%-a ma már először az interneten rákeres a vendéglátóhelyre. Ez azt jelenti, hogy ahhoz, hogy versenytársaival szemben előnyre tudjon szert tenni, vállalkozásának meg kell jelennie az online felületeken. A digitális kulcsrakész megoldások segítségével értékes időt spórolhat meg. A DISH platform* célja, hogy étterme minél egyszerűbben és gyorsabban meg tudjon jelenlenni az online térben. Szakértőink segítségével csupán néhány kattintással el tudja készíteni saját weboldalát, így azonnal megkezdheti az új vendégek toborzását.

*a DISH a METRO Csoport tagja

MIÉRT ÉRDEMES SAJÁT WEBOLDALT KÉSZÍTENIE?

Egy átlátható, modern és módosítható weboldal segítségével:

- ▶ Fokozhatja étterme láthatóságát
- ▶ Könnyedén szerezhet új vendégeket
- ▶ Egyszerűbbé teheti az asztalfoglalást
- ▶ Kevesebb időt kell vállalkozása irányításával töltenie
- ▶ Növelheti a bevételt

Hogy segítsünk Önnek elérni ezeket a célokat, elkészítjük testreszabott weboldalát. Ezután adminisztrátori hozzáférést adunk Önnek, így bármikor könnyedén módosíthatja a designt, a tartalmakat és a fényképeket.

Látogasson el most a www.dish.co weboldalra!

MIÉRT HASZNÁLJON ONLINE RENDELÉSI ÉS FOGLALÁSI ESZKÖZT?

Online foglalási eszközünk segítségével csökkentheti az üres asztalok számát, és a optimálisan tudja kihasználni a teret. Továbbá, az asztalfoglaláskezelő-rendszernek köszönhetően folyamatosan lesz teendője. Partnerünk, a Dish megoldása még elvitelre történő rendelés funkcióval is rendelkezik!

TESTRESZABOTT ÉS **INGYENES** WEBOLDALA ELKÉSZÍTÉSÉHEZ ÉS ONLINE JELENLÉTÉNEK MEGSZILÁRDÍTÁSÁHOZ
LÁTOGASSON EL A METRO.HU OLDALRA, ÉS ÉLVEZZE A DISH ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐNYÖKET MÉG MA!

ELVITELI SZOLGÁLTATÁSOK



Ebben a nehéz időszakban az elvitelre készült ételeknek kulcsfontosságú szerepe lehet abban, hogy növelni tudja forgalmát, csökkentse árukészletét, és a lehető legkevesebb olyan árut kelljen kidobnia, amelyeknek hamarosan lejár a fogyaszthatósági ideje! De arra is remek lehetőséget nyújt, hogy tartani tudja a kapcsolatot a vendégeivel.

1. MÓDOSÍTSA AZ ÉTLAPOT!

A sikeres házhozzáállítás étlap tervezés 5•1 pontja

A legtöbb online ételrendelő felületen az étlap rengeteg felesleges információt tartalmaz, ami bonyolultá teszi és a potenciális vásárlót zavarja. Egy jól megfogalmazott, lényegre törő, de izgalmas és étvágygerjesztő menüsor magasabb forgalmat, valamint profitot eredményezhet.

Az étlap és az ételek felsorolása helyett a következő pontokra koncentráljunk:

1. A jó megnevezés már beindítja a vendég izlelését de törekedjen arra, hogy a fogás neve tökéletesen azonosítsa be az ételt.
2. Említse meg a fő alapanyagokat anélkül, hogy az egész receptet leírná így elkerülheti a felesleges olvasást
3. Használjon étvágygerjesztő kifejezéseket! (Roppanós, karamellizált, vibráló)
4. Érdekességekkel adjon egy gondolatot már az étel ízéről (Pl: Márta nagy epertortája, frissen szedett vadbogyós gyümölcstorta)
5. Egy jól komponált képpel akár az illatot is be tudja mutatni, színek és formák segítik a választást

+1. ajánljon extra szolgáltatásokat:

- Gyerekajánlatok egy kis gyűjthető ajándékkal
- Grill ajánlat köretekkel, mártásokkal és félkész pácolt húsokkal
- Kezdje a szezonális alapanyagokat használni
- Komplet party csomagot ajánljon a dekorációtól az italokig
- Italajánlatot is építsen be a kínálatába
- Limitált vagy szezonális ajánlatokat szívesen rendelik meg a vendégek

Ezekkel a tippekkel a vásárló figyelmét azonnal fel lehet villanyozni így házhozzáállításra épülő vállalkozása egyedi és sikeres lesz!

2. ÜGYELJEN A MEGFELELŐ CSOMAGOLÁSRA!

Az elvitelre készült ételeknél majdnem olyan fontos, hogy mibe teszi az ételt, mint maga az étel. Egy jó csomagolással vonzóvá teheti az ételt, és új szintre emelheti a vásárlói élményt. Az elvitelre készült ételek csomagolásának meg kell felelnie bizonyos speciális követelményeknek.

Fontos:

- a jó minőség
- a praktikum
- a lezárhatóság
- az ételek könnyen szállíthatók legyenek
- bírják a magas hőmérsékletet és a kiszállítás ideje alatt melegen tartásuk az ételt.

A csomagolást az adott ételnek megfelelően kell megválasztani. Használhat dobozt, tálkát, poharat, papírzacsót stb.

Ne feledkezzen meg a környezetről sem!

A vásárlók egyre inkább a környezetbarát, biológiailag lebomló és újrahasznosítható csomagolásokat keresik. Adja meg nekik, amire vágnak: válasszon papírból, kartonból, fából stb. készült ételtárolókat! Tulajdonképpen bármit használhat, ami nem a szeméttelen fog kikötni. A METRO számos környezetbarát és biológiailag lebomló ételtárolóval rendelkezik.

3. KOMMUNIKÁLJON A DIGITÁLIS CSATORNÁKON KERESZTÜL!

Ha eldöntötte, hogy milyen ételeket fog kínálni és az ételtárolókat is kiválasztotta, tudatnia kell a vásárlókkal, hogy – a jelenleg érvényben lévő szabályokkal összhangban – az Ön vállalkozásánál is lehet elvitelre rendelni!

Használja a közösségi hálózatokat!

Ezen a téren jelenleg a közösségimédia-felületek segítségével tud legjobban érvényesülni. Van már Facebook-oldala vagy Instagram profilja? Reklámozza elvitelre készült ételeit ezen kommunikációs csatornák segítségével!

Ha a közösségimédia-felületeken még nem rendelkezik üzleti fiókkal, éppen itt az ideje, hogy csináljon egyet, vagy akár kettőt! Van néhány szabály, amit be kell tartania ahhoz, hogy a közösségi médián keresztül folytatott kommunikációja hatékony legyen!

Ha kész a közösségi média fiókjai, ideje, hogy az ételekről készült néhány fénykép kíséretében posztoljon az új étlapról! Videókat is feltölthet arról, hogy az étlapot úgy állította össze, hogy az megfeleljen az egész nap a számítógép előtt ülő, otthonról dolgozó emberek tápanyag-szükségletének, vagy arról, hogy hogyan módosította a recepteket az ellátási problémák kezelése érdekében.

A lényeg az, hogy az emberek beszéljenek a vállalkozásáról!

Ne feledje, hogy azokat a posztokat, amelyek mellett fénykép is van, negyvenszer többen olvassák el, mint a pusztá szöveget!

Aknázza ki a honlapjában rejlő lehetőségeket!

Ha abban a szerencsés helyzetben van, hogy van honlapja, használja a vendégekkel történő kommunikációra! Mutassa meg gyönyörűen tált ételeit, hogy a vendégek szájában összefusson a nyál! A cél az, hogy a vendégek éttermi élményben részesüljenek akár a saját otthonukban is!

Honlapjához adjon hozzá foglalási eszközt, hogy a vendégek online is tudjanak rendelni!

Az árakat és a nyitva tartást is feltüntetheti a honlapon, főleg akkor, ha a szokásostól eltérő nyitva tartással működik, és felteheti a legfrissebb híreket is!

Vegye fel a kapcsolatot online platformokkal!

Vegye fel a kapcsolatot olyan digitális házhozzáállítási platformokkal, mint a Netpincér, a Wolt, a Bolt Foods, hogy megtudja, mit kaphat akkor, ha regisztrálja náluk vállalkozását! Az emberek gyakran használják a helyi keresést a Google-on, ami azt jelenti, hogy megadnak egy helyet, amikor éttermet keresnek. Az online platformok helyi láthatóságot biztosítanak vállalkozásának. Ha valaki a közelben lakik és elvitelre szeretne rendelni, látni fogja, hogy Ön mit kínál, és egyszerűen le tudja adni rendelését. Ezen platformok segítségével egyszerűen és hatékonyan bővítheti vendégkörét!



METRO

SIKER ÖNNEK. SIKER NEKÜNK.